

指定管理者評価方法

評価の概要

< 評価の目的 >

指定管理者が協定書等を遵守して管理業務を適正に実施しているか、また、市民サービスの向上や収支は適正かなどを検証し、課題がある場合には必要な改善を行うことで、より効果的な管理運営を図ることを目的として評価を行う。

< 評価の対象 >

指定管理者による管理を行った施設を評価の対象とする。

< 評価の方法 >

指定管理者の役割、施設の特性に応じて、「施設管理 型」と「施設管理 型」及び「事業実施型」に区分し、指定管理者から提出された「実績報告書」を基に公の施設の所管課が「指定管理者評価表」を作成し、その後指定管理者選定委員会において総合的な評価を行う。

施設管理 型～主に施設の管理運営を行う施設。

施設管理 型～施設の管理運営と共に市民サービスと事業の採算性を考慮すべき施設。

事業実施型～施設の管理運営と共に利用促進を図り、市民サービス及び事業の採算性を考慮すべき施設。

施設管理 型

< 評価の視点 >

評価については、管理業務の遵守について行う。

1 管理業務の遵守

指定管理者が事業計画書及び協定書などに基づき、管理業務を遵守したかどうか。

< 評価の項目 >

1 管理業務の遵守

- (1) 業務の安全成績
- (2) 利用者等の要望の把握及び対処
- (3) 地域との連携、他施設との連携等
- (4) 個人情報の保護の処置
- (5) 緊急時対策

< 全体評価 >

項目別評価をもとにした所管課の全体評価

施設管理 型

< 評価の視点 >

評価については、管理業務の遵守、市民サービスの向上、収支の3つの視点について行う。

1 管理業務の遵守

指定管理者が事業計画書及び協定書などに基づき、管理業務を遵守したかどうか。

2 市民サービスの向上

指定管理者による管理運営により、市民サービスが向上したかどうか。

3 収支

指定管理者による管理運営により、収支は適正かどうか。

< 評価の項目 >

上記の3つの視点ごとに、次のとおり評価項目を定める。

1 管理業務の遵守

- (1) 業務の安全成績
- (2) 職員の研修状況
- (3) 経費の効率的な取り組み
- (4) 利用者等の要望の把握及び対処
- (5) 利用者のトラブル未然防止と対処
- (6) 個人情報の保護の処置
- (7) 緊急時対策

2 市民サービスの向上

- (1) サービス向上のための方策 方策の実施による効果

3 収支

- (1) 収支 事業収支

< 評価の基準 >

管理の実績を確認し、次の基準により評価を行う。

1 管理業務の遵守

(1) から (7) に掲げる項目の評価については、事業計画書及び協定書などに掲げる計画等を勘案し、下記に示す基準により評価。

- | | | |
|---------------|--------------|---------|
| A : 計画を上回って実施 | (前年度を上回って実施) | 10 ポイント |
| B : 計画どおり実施 | (前年度と同一) | 6 ポイント |
| C : 計画を下回る | (前年度を下回る) | 0 ポイント |

2 市民サービスの向上

サービス向上のための方策の実施効果により評価。

- | | |
|------------------|--------|
| A：具体的な効果が表れている場合 | 15ポイント |
| B：効果が表れている場合 | 10ポイント |
| C：効果が表れていない場合 | 0ポイント |

3 収支

収支の評価。

- | | |
|------------------------|--------|
| A：支出／収入が0.95以下の場合 | 15ポイント |
| B：支出／収入が0.95を超えて1以下の場合 | 10ポイント |
| C：支出／収入が1を超える場合 | 5ポイント |
| D：支出／収入が1.05を超える場合 | 0ポイント |

事業実施型

<評価の視点>

評価については、管理業務の遵守、施設利用者の増加、市民サービスの向上、収支の4つの視点について行う。

1 管理業務の遵守

指定管理者が事業計画書及び協定書などに基づき、管理業務を遵守したかどうか。

2 施設利用者の増加

指定管理者による管理運営により、施設利用者が増加したかどうか。

3 市民サービスの向上

指定管理者による管理運営により、市民サービスが向上したかどうか。

4 収支

指定管理者による管理運営により、収支は適正かどうか。

<評価の項目>

上記の4つの視点ごとに、次のとおり評価項目を定める。

1 管理業務の遵守

- (1) 業務の実績
- (2) 業務の安全成績
- (3) 福祉政策に関する取組状況
- (4) 職員の研修状況
- (5) 経費の効率的な取り組み

- (6) 利用者等の要望の把握及び対処
- (7) 利用者のトラブル未然防止と対処
- (8) 地域との連携、他施設との連携等
- (9) 個人情報の保護の処置
- (10) 緊急時対策
- (11) 利用促進の取り組み
- (12) 自主事業の実施状況

2 施設利用者の増加

- (1) 施設の利用状況 施設利用者の状況（前年度、当該年度）

3 市民サービスの向上

- (1) サービス向上のための方策 方策の実施による効果

4 収支

- (1) 収支 事業収支

< 評価の基準 >

管理の実績を確認し、次の基準により評価を行う。

1 管理業務の遵守

(1) から (12) に掲げる項目の評価については、事業計画書及び協定書などに掲げる計画等を勘案し、下記に示す基準により評価。

- | | | |
|---------------|----------------|--------|
| A : 計画を上回って実施 | (前年度を上回って実施) | 5 ポイント |
| B : 計画どおり実施 | (前年度と同一) | 3 ポイント |
| C : 計画を下回る | (前年度を下回る) | 0 ポイント |

2 施設利用者の増加

施設利用者により評価。

- | | |
|---|----------|
| A : 前年度における施設利用者と比較し 1 0 0 % 以上の場合 | 1 0 ポイント |
| B : 前年度における施設利用者と比較し 9 0 % 以上 1 0 0 % 未満の場合 | 5 ポイント |
| C : 前年度における施設利用者と比較し 9 0 % 未満の場合 | 0 ポイント |

3 市民サービスの向上

サービス向上のための方策の実施効果により評価。

- | | |
|--------------------|----------|
| A : 具体的な効果が表れている場合 | 1 5 ポイント |
| B : 効果が表れている場合 | 1 0 ポイント |
| C : 効果が表れていない場合 | 0 ポイント |

4 収支

収支の評価。

A：支出／収入が0.95以下の場合	15ポイント
B：支出／収入が0.95を超えて1以下の場合	10ポイント
C：支出／収入が1を超える場合	5ポイント
D：支出／収入が1.05を超える場合	0ポイント

<総合評価> (施設管理 型及び事業実施型共通)

総合評価は、個別の評価結果をもとに指定管理者評価シートにおける合計ポイントにより行う。

A評価：80ポイント以上	極めて良好に施設を管理している。
B評価：70～79ポイント	良好に施設を管理している。
C評価：50～69ポイント	適正に施設を管理している。
D評価：30～49ポイント	概ね適正に施設を管理している。
E評価：30ポイント未満	適正に施設を管理していない。